

GUIA DE SOBREVIVÊNCIA DIGITAL III

**Idoso consciente,
aposentadoria segura!**



MPSP



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Procuradoria-Geral de Justiça
Biênio 2026/2028

Subprocuradoria-Geral de Justiça Cível e de Tutela Coletiva

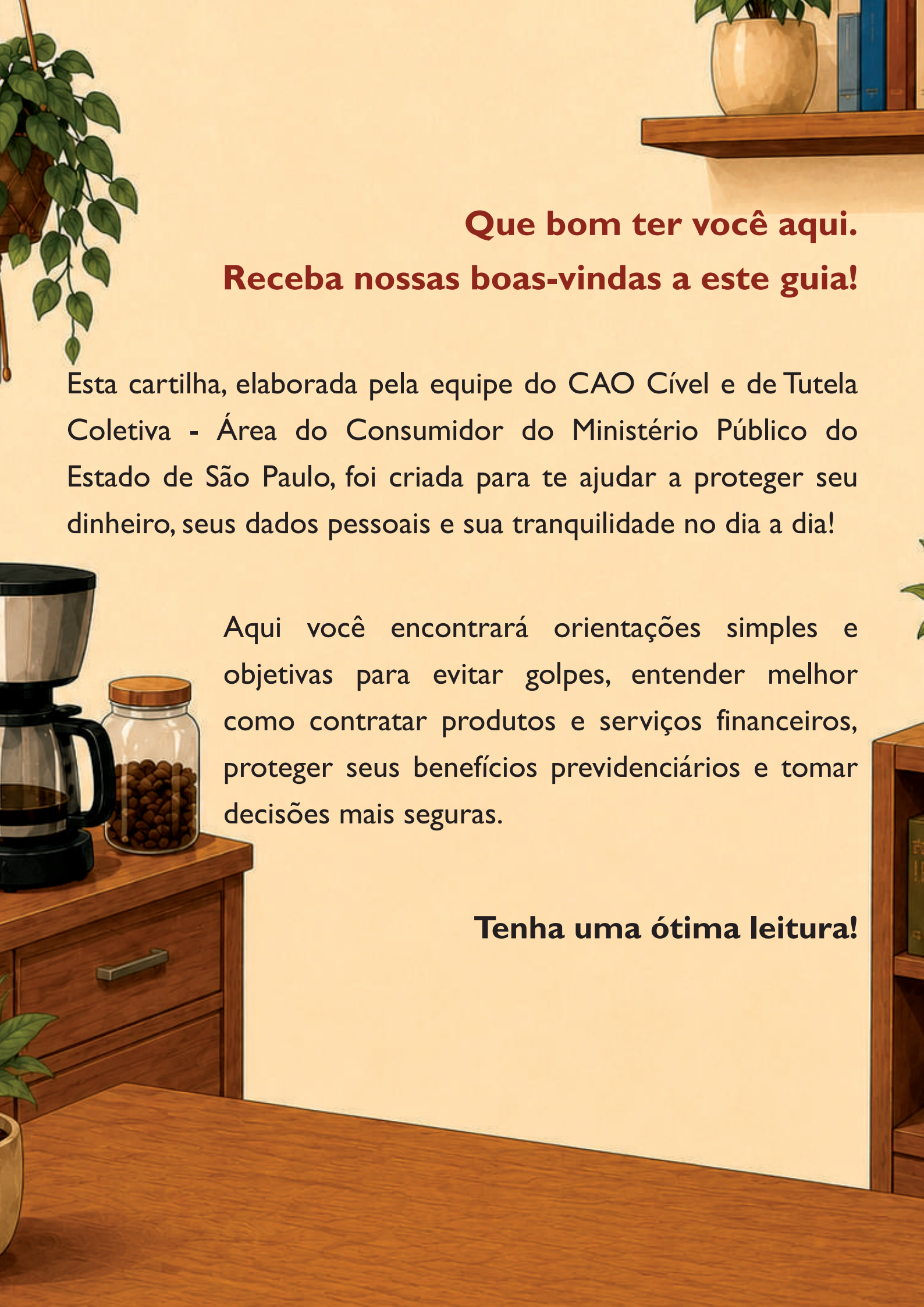
CAO Cível e de Tutela Coletiva

CAO Cível e de Tutela Coletiva - Pessoa Idosa

CAO Cível e de Tutela Coletiva - Consumidor

São Paulo

2026



**Que bom ter você aqui.
Receba nossas boas-vindas a este guia!**

Esta cartilha, elaborada pela equipe do CAO Cível e de Tutela Coletiva - Área do Consumidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, foi criada para te ajudar a proteger seu dinheiro, seus dados pessoais e sua tranquilidade no dia a dia!

Aqui você encontrará orientações simples e objetivas para evitar golpes, entender melhor como contratar produtos e serviços financeiros, proteger seus benefícios previdenciários e tomar decisões mais seguras.

Tenha uma ótima leitura!

Desconfie de ofertas fáceis e urgentes

Golpistas usam promessas de “dinheiro rápido” e fazem pressão para você decidir logo, sem tempo de pensar muito.

Se receber ligações ou mensagens oferecendo vantagens, **desligue e procure seu banco pelos canais oficiais.**



Leia os documentos na íntegra

Antes de assinar qualquer contrato bancário, é fundamental ler todo o documento com calma e, se possível, **pedir ajuda a alguém de confiança** para garantir que não há cláusulas abusivas ou valores escondidos.

Atenção redobrada com:

- Taxas de juros
- Valor total da dívida
- Prazo de pagamento
- Multas e encargos

Peça ajuda

a alguém de confiança

Desconfie

de cláusulas difíceis de entender ou promessas muito vantajosas



Proteja senhas e dados pessoais

Nunca forneça senhas bancárias, códigos de verificação ou dados pessoais completos a terceiros, mesmo que a pessoa se identifique como funcionário do seu banco, pois instituições sérias não solicitam essas informações dessa forma.

Não, eu não informo minha senha nem meus dados por telefone.

Atenção!

O banco **nunca pede** sua senha, código de verificação ou dados pessoais completos (RG, CPF, endereço, data de nascimento etc.).



Suas informações são pessoais e intransferíveis!



Decore suas senhas

Se precisar escrever suas senhas, guarde a anotação em um local seguro. Não deixe essa informação junto com cartões, documentos ou em lugares onde outras pessoas possam encontrá-las facilmente.

Não compartilhe suas senhas com ninguém!



Acompanhe sua movimentação bancária

Acompanhe regularmente seus extratos bancários para identificar qualquer desconto ou movimentação desconhecida.

**Busque ajuda imediata
caso encontre algo indevido ou irregular.**



Guarde comprovantes e recibos

É importante guardar todos os comprovantes, contratos e registros de atendimento relacionados a operações bancárias, e pagamentos.

Esses documentos podem ser essenciais em caso de problemas ou necessidade de contestação.



Peça ajuda e mais informações

Ficou com dúvida? Pare e pergunte. Antes de assinar um contrato ou fazer uma transação, informe-se.

Não tenha medo ou vergonha de pedir explicações. Instituições sérias estão preparadas para orientar seus clientes.

**Nunca tome decisões financeiras
com pressa.**



A calma é a sua melhor amiga
contra os golpes digitais.



Duvide de links recebidos

Tenha cuidado com links recebidos por e-mail, mensagens ou aplicativos informando sobre compras retidas nos “Correios” ou cobrando taxas para liberar produtos.

Esses links podem levar a páginas falsas que imitam sites oficiais para roubar dados pessoais, bancários ou induzir pagamentos indevidos.



**Na dúvida,
não clique!**



Cuidado com pedidos de Pix urgentes

Se um filho, neto ou outro familiar pedir dinheiro urgente pelo WhatsApp dizendo que trocou de número, não faça Pix nem pague boletos. O “Golpe do Pix” é um dos mais comuns.

Mantenha a calma. Ligue para o número que você já conhece ou faça uma chamada de vídeo para confirmar se é realmente seu familiar.



Oi, vó!

Troquei de celular, esse
é meu novo número!

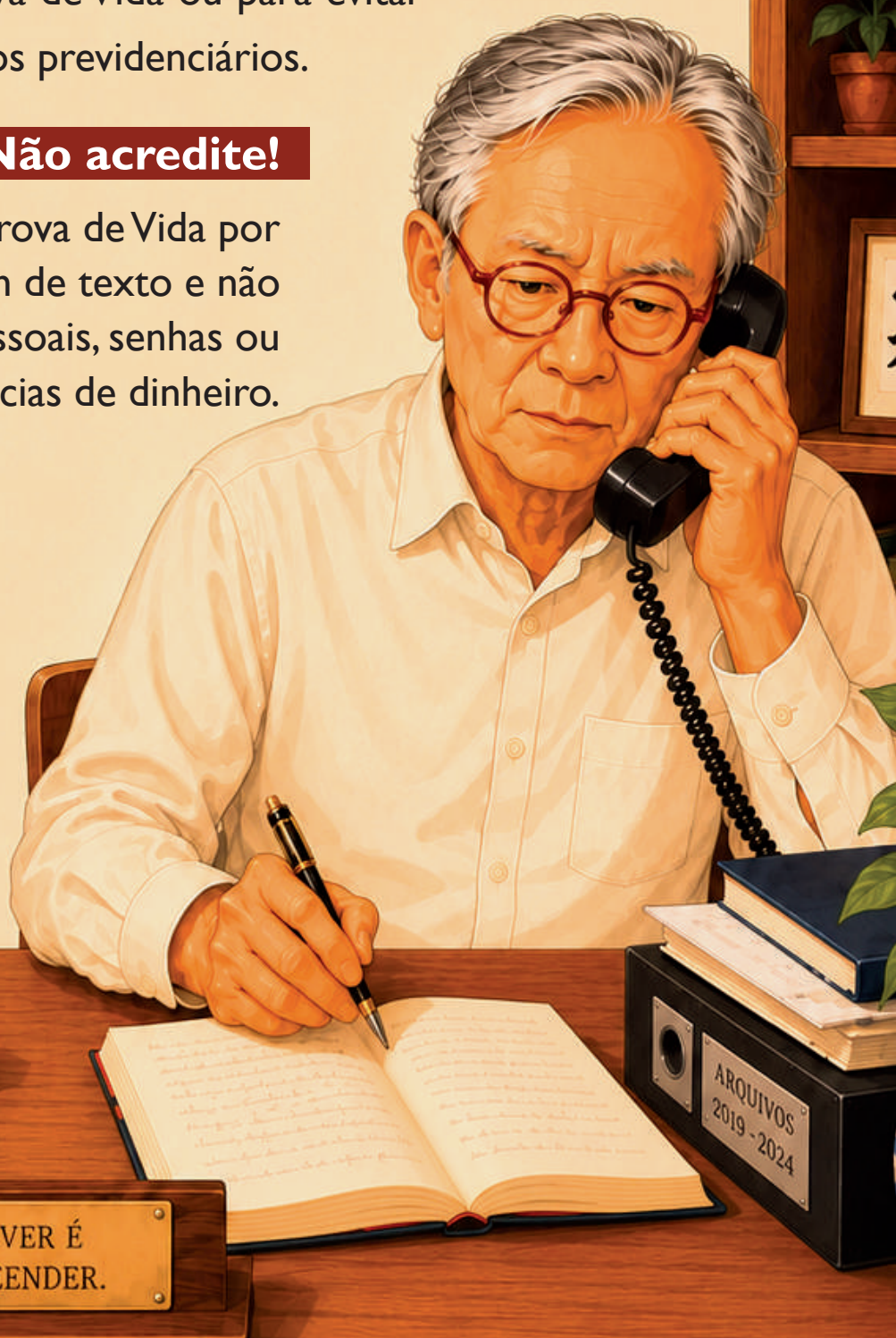


Prove que está bem informado

Golpistas se passam pela Central 135 do INSS e fazem ligações pedindo dados pessoais. Eles afirmam que as informações são necessárias para a Prova de Vida ou para evitar o bloqueio de benefícios previdenciários.

Não acredite!

O INSS não realiza Prova de Vida por telefone ou mensagem de texto e não solicita dados pessoais, senhas ou transferências de dinheiro.



Confie

apenas em aplicativos oficiais

Jamais instale aplicativos fora da loja oficial do seu celular. Desconfie de aplicativos ou serviços que prometem devolver ou liberar dinheiro, como o falso “INSS Reembolso”.

O único aplicativo oficial do INSS é o “Meu INSS”.

Em caso de dúvida, ligue para a Central 135 antes de fornecer dados pessoais ou realizar qualquer procedimento.

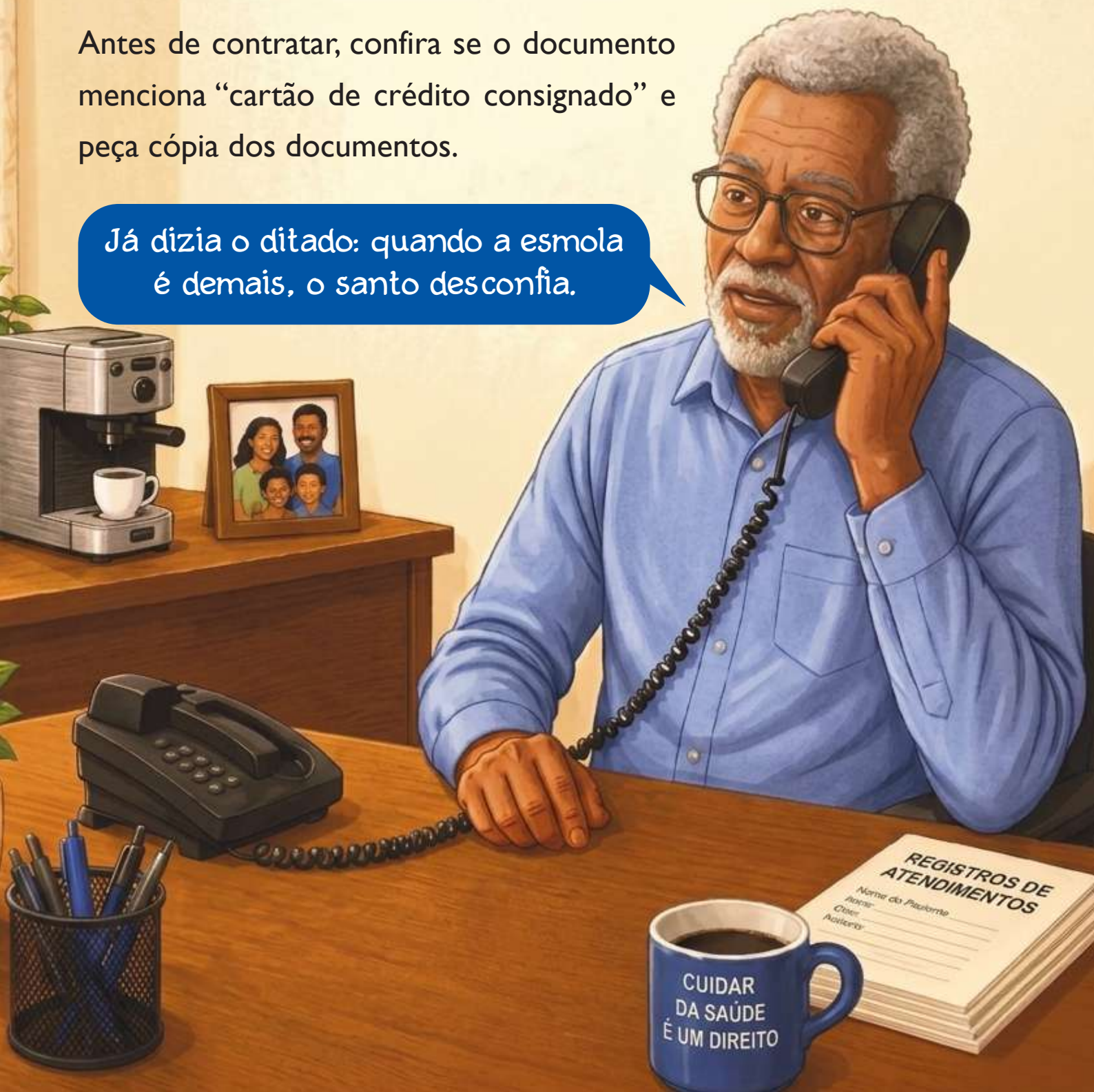


Cuidado com crédito consignado

Ofertas de crédito consignado “fácil” são, na verdade, cartões de crédito consignado, que podem gerar dívidas longas e juros altos.

Antes de contratar, confira se o documento menciona “cartão de crédito consignado” e peça cópia dos documentos.

Já dizia o ditado: quando a esmola é demais, o santo desconfia.



Fique de olho em ligações não esperadas

Agentes de órgãos de defesa do consumidor e dos Procons jamais entram em contato com consumidores para solicitar dados pessoais, senhas ou transferências de valores.



Desliga,
é golpe!

Procure orientação e ajuda

Sempre que houver dúvida ou suspeita de golpe, procure orientação junto a familiares de sua confiança, órgãos de defesa do consumidor ou instituições como o Ministério Público. Eles podem ajudar a proteger seus direitos.



Atenção!

Cuidar dos seus dados e do seu dinheiro é investir na sua segurança. Com atenção e cuidados simples, você pode evitar golpes e prejuízos.

- Desconfie de ofertas fáceis ou urgentes
- Nunca compartilhe senhas ou códigos
- Leia sempre antes de assinar qualquer contrato
- Evite clicar em links desconhecidos
- Confirme pedidos de dinheiro com familiares
- Acompanhe seus extratos com frequência
- Guarde seus comprovantes e documentos

Na dúvida, pare e confirme.

Golpistas têm pressa. Você pode ter calma.

Algo pareceu estranho? Procure ajuda de alguém de confiança ou em canais oficiais antes de tomar qualquer decisão.

Você não está só, existem instituições prontas para te orientar e proteger.

Anote

os principais canais de atendimento

Ministério Público do Estado de São Paulo

Atua na proteção dos direitos do consumidor da pessoa idosa e no combate a fraudes e práticas abusivas: www.mpsp.mp.br/



Polícia Civil

Acione em caso de emergência ou para registro de B.O.
Delegacia Eletrônica: delegaciadigital.policia-civil.sp.gov.br



Polícia Militar: Disque 190

Instituto Nacional do Serviço Social (INSS)

Portal Meu INSS: <https://meu.inss.gov.br> | Disque 135



PROCON.SP: Disque 151

Auxilia em problemas com empréstimos, contratos bancários, cobranças indevidas, fraudes financeiras e golpes digitais.

Espaço Consumidor: www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor



Consumidor.gov.br

Facilita o diálogo entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet: <https://www.consumidor.gov.br>



Bancos e instituições financeiras

Entre em contato com seu banco pelos canais oficiais para bloquear cartões, contestar transações e alterar senhas. Use sempre os contatos do aplicativo, site oficial ou do verso do cartão.



MPSP

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE SÃO PAULO

